

## 寄せられたご意見及び返答コメント（2024年度満足度調査）

事業所名：カラフル

### ～職員の対応について～

**【ご意見】設問3 職員対応**

送迎の際にいつも笑顔で挨拶していただきます。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。今後ご利用者様、ご家族の皆様寄り添ったサポートに努めてまいります。引き続きよろしくお願いいたします。

### ～サービス共通～

**【ご意見】設問4 活動スペース**

移転して広くなりゆったり過ごせていると思います。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。事業所移転の際は、ご理解ご協力いただき誠にありがとうございました。今後ご利用者様それぞれの様子や特性等を考慮しながら、過ごしやすい環境整備に努めてまいります。

**【ご意見】設問7 広報誌**

事業所広報誌楽しみにしています。活動の様子や本人の表情などがわかるので良いですね。

**【返 答】**

励みになるお言葉ありがとうございます。今後ご家族の皆様日々の様子をお伝えするツールの一つとして、定期的にお便り（カラフル通信）を発行してまいります。また、組んでほしい特集や知りたい情報など、通信に関する要望がございましたら、職員までお声かけください。よろしくお願いいたします。

**【ご意見】設問9 施設利用**

娘は利用をととても楽しみにしています。新しい施設にも慣れてきたようです。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。移転に伴う環境の変化に不安もあったかと思いますが、新たな環境にも慣れていただけたようでうれしく思います。今後も皆様に安心してご利用していただけるよう努めてまいります。

～サービス(部門別)について～

**【ご意見】設問 10 活動内容**

本人に合った活動を考えてくれるのでとてもありがたく思っています。

**【返 答】**

ご記入いただきありがとうございます。今後ご利用者様お一人お一人に寄り添ったサポートに努めてまいります。

**【ご意見】設問 10 活動内容**

よだれをたらしたりするのですが、仕事をちゃんとさせてくれてうれしいです。

**【返 答】**

ご記入いただきありがとうございます。今後ご利用者様の様子やご要望、目標を踏まえたうえで、作業活動や余暇活動、体力作りなど、活動内容の充実に努めてまいります。

**【ご意見】設問 12 行事**

コロナが 5 類になり行事も増え色々な活動に参加させてもらっています。感謝いたします。

**【返 答】**

ご記入いただきありがとうございます。新型コロナウイルスの影響で活動が制限されていた際は、大変ご迷惑をお掛けいたしました。また、感染対策や情報共有など、事業所運営にご理解ご協力を賜り、誠にありがとうございます。色々な活動を再開することができるようになり、ご利用者様の笑顔も増えて私共も嬉しく思っています。今後更なる活動内容の拡充に努めてまいります。

**【ご意見】設問 13 連絡帳**

連絡帳で一日の様子を書いています。ありがとうございます。「こういう時にこういうことがありました」と書いてくださると助かります。

**【返 答】**

配慮が足りておらず申し訳ございません。実際に見ていなくてもイメージしていただけるよう配慮し、記入方法や伝え方を工夫してまいります。また、送迎時の引継ぎに関しましても同様に取り組んでまいります。

**【ご意見】設問 15 送迎**

送迎毎日ありがとうございます。本当に助かっています。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。皆様に安心してご利用していただけるよう、引き続き安全第一で送迎を実施してまいります。

～その他～

【ご意見】設問 17 避難先について

移転前は北中学校でしたけど今はどうでしょう？

【返 答】

大変申し訳ございません。移転後の避難先をお伝えできておりませんでした。新たな避難先は、倉敷公民館（倉敷市本町 2-21）となっております。早急に案内文書を配布させていただきます。

【ご意見】設問 19 サービス利用

いつも大変お世話になっております。これからもどうぞよろしくお願いいたします。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。ご利用者様に楽しく充実した日々を送っていただけるよう、ご家族の皆様には安心してお任せいただけるよう、日々の支援に尽力してまいります。こちらこそ、よろしくお願いいたします。

（自由記述欄）

～日中活動先に対するご意見等ございましたら自由にご記入ください。～

【ご意見】

両親が面倒を見れなくなり、子どもが生活することが困難になった場合どうしたらいいかと不安に思うことがあります。

【返 答】

ご記入いただきありがとうございます。「将来のこと」や「親なきあと」のことで不安になられることもあるかと思えます。これらのことに関わらず気になることや不安に感じられていることなどございましたら、職員にお声かけいただくか、管理者までご一報ください。また、ご利用者様を担当されている相談員など、関係機関にご相談いただくことも 1 つの方法です。ご家庭だけで抱え込まず、関わっている機関や支援者をしっかりと頼っていきましょう。ご家族の皆様が心身ともに健康であることが、ご利用者様にとっては何より大切なことです。カラフルも精一杯サポートさせていただきますので、まずは一声かけてください。よろしくお願いいたします。

【ご意見】

日帰り旅行先で本人の情緒が少し不安定になり困っていた時にスッと代わり対応していただき助けられました。歩く際にも手を繋いでくださり、昼食も落ち着いて食べることができました。さすがだと思いました。ありがとうございます。

【返 答】

ご多忙のなか日帰り旅行に参加していただきありがとうございます。日帰り旅行は皆さまに「楽しく特別な一日を提供したい」との思いで開催しております。安全のために参加協力をお願いしているところもございますが、一番の意味合いは「ご家族同士の交

流」と「ご家族と職員の交流」です。一日かけて色々な職員とお話ししていただき、ご利用者様への関わりや対応をみていただくことで、更なる安心に繋がるのではないかと考えております。今後もご協力をお願いするイベントやご家庭と事業所で情報共有を図る場などを設けていきたいと考えておりますので、ご参加いただけると幸いです。

**【ご意見】**

- ・毎日楽しく通っています。ありがとうございます。これからもよろしく申し上げます。
- ・いつもお世話になっております。毎日楽しく出かけています。迎えに行くとみなさんいつも明るく挨拶をしてくださって嬉しいです。これからもよろしくお願いいたします。
- ・色々とお願ひすることが多いのですが、いつも快く引き受けてくださり感謝の気持ちでいっぱいです。親子ともに救われています。本当にありがとうございます。これからもお願ひします。
- ・移転してからのの方が雨天などの天候に関わらず朝の送迎時間のズレが少なくなり、「待てない我が子」には大変ありがたいと思っています。また、遅れそうな時は以前より早めに連絡していただけるようになったことも大変助かっています。これからもよろしくお願ひします。
- ・いつも大変お世話になっております。こだわりが強く、職員さん利用者さんを困らせることも多いと思います。いつも優しく接していただき感謝しています。今後ともよろしくお願ひいたします。
- ・これからもずっと長くめやす箱での活動を希望しています。よろしくお願ひします。
- ・めやす箱様々です。職員さんこれからも子どもたちをよろしくお願ひします。
- ・いつも大変お世話になっております。ご迷惑をお掛けすることが多々ありまして本当に申し訳ありません。息子も私もカラフルへ出掛けるのを毎日楽しみにしております。どうぞこれからもよろしくお願ひいたします。

**【返 答】**

たくさんの励みになるお言葉ありがとうございます。また、平素よりカラフルの運営に関しまして多大なるご理解とご協力を賜り、感謝申し上げます。いただいたお言葉に恥じぬよう、更なるサービスの質の向上に向けて、職員一同研鑽してまいります。引き続きよろしくお願ひいたします。

**【ご意見】**

長い間わがままと愚痴を聞いてくださっていた管理者が代わられて寂しいです。よろしくお伝えください。本当にお世話になりました。いろいろ勉強させていただき感謝しております。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。また、この度は人事異動でご迷惑をお掛けして大変申し訳ございません。管理者は交代しましたが、支援に対する思いやご家庭との関わりを大切にしていきたいという思いに変わりはありません。これまでと同様になんでもご相談く

ださい。ご利用者様やご家族の皆様にご安心してご利用していただけるよう、今後もカラフル職員一丸となってサポートさせていただきます。よろしくお願いいたします。

カラフル 前管理者 菊池 和美

カラフル 現管理者 武田 和也

～法人に対するご意見等ございましたら自由にご記入ください～

**【ご意見】**

ショートステイ先がなかなか無いので、新しく始めていただけたら嬉しいです。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。めやす箱の短期入所は定員2名で運営しておりますが、登録者の増加に伴いほぼ定員いっぱいの状況となっております。大変申し訳ございませんが、全てのご希望にお応えできていないのが現状です。

既存の建物に部屋の余剰はなく、助成金等の補助を受けて立てた事業所は定員数等を変更することが難しいため、短期入所を増やすには新たに施設を増設するしか方法がございません。しかしながら、定員枠を増やしたとしても、空き状況を作り続けると経営が成り立たないため、どうしても枠を埋めるしか方法がございません。また、短期入所は不特定多数の方がご利用されるため、対応する職員にも高い支援力が求められ、人材確保という大きな課題もございます。実際に対応できる職員が確保できず、規模縮小を余儀なくされている事業所も出ております。

短期入所は様々な理由から経営が難しく、現状のニーズだけでは空床を埋めきることが難しいとの見解です。定員増は慎重に協議しておりますが、現時点で明確な目途は立っておりません。ご満足いただける回答ができず誠に申し訳ございません。いただいたご要望を真摯に受け止め、引き続き短期入所の定員増について、法人本部で検討を続けてまいります。

緊急時の受入に関しましては、倉敷市内の短期入所事業者が輪番制で緊急短期入所の受け入れを行っております。めやす箱のサービスを利用されている方で、倉敷市が発行した受給者証をお持ちの方であれば、めやす箱で緊急受け入れを行うことが可能です。ご家族の病気や入院等やむを得ない事情がある場合は、できる限り協力させていただきますので、まずは日中活動先の管理者もしくはグループホームまでご一報ください。ただし、倉敷市以外の自治体から受給者証が発行されている方につきましては、お住まいの地域生活拠点（基幹相談支援センター）が緊急対応窓口となり、受け入れを行う短期入所も受給者証を発行している市町村の事業所となります。申し訳ございませんが、緊急時は担当の相談支援専門員まで連絡していただきますようお願いいたします。

入所部門統括責任者 馬場 英典